DISEÑO DE ACCIONES DE FORMACION COMPLEMENTARIA

CÓDIGO:	DENOMINACIÓN DEL PROGRAMA
13530494	EMPRENDEDOR EN LA PRESTACION DEL SERVICIO DE INFORMACION TURISTICA LOCAL
VERSIÓN: 1	SECTOR DEL PROGRAMA: SERVICIOS
Vigencia del Programa	Fecha inicio Programa: 13/03/2013 Fecha Fin Programa: El programa aún se encuentra vigente
DURACIÓN MÁXIMA	330 horas
JUSTIFICACIÓN:	El programa Emprendedor en prestación del servicio de información turística local se basa en la línea tecnológica Cliente y la red de tecnologías de servicios turísticos para brindar al sector del Turismo, la posibilidad de incorporar personal con altas calidades laborales y profesionales que contribuyan al desarrollo económico, social y tecnológico de la región. El país cuenta con potencial en Turismo, su fortalecimiento y crecimiento socio-económico tanto a nivel regional como nacional, dependen en gran medida de un recurso humano cualificado y calificado, capaz de responder integralmente a la dinámica del sector. El SENA ofrece el programa con todos los elementos de formación profesional, sociales, tecnológicos y culturales, metodologías de aprendizaje innovadoras, acceso a tecnologías de última generación, estructurado sobre métodos más que contenidos, lo que potencia la formación de ciudadanos librepensadores, con capacidad crítica, solidarios y emprendedores, que lo acreditan y lo hacen pertinente y coherente con su misión, innovando permanentemente de acuerdo con las tendencias y cambios tecnológicos y las necesidades del sector empresarial y de los trabajadores, impactando positivamente la productividad, la competitividad, la equidad y el desarrollo del país. Aplicando conceptos de sostenibilidad que busca mejorar fuentes de ingreso, generación de empleo, lo cual permite elaborar una oferta turística basada en las tendencias actuales de los mercados.
REQUISITOS DE INGRESO:	-Carta de presentación expedida por la comunidad. -Cumplir con el trámite de selección definido por el Centro
ESTRATEGIA METODOLÓGICA:	Centrada en la construcción de autonomía para garantizar la calidad de la formación en el marco de la formación por competencias, el aprendizaje por proyectos y el uso de técnicas didácticas activas que estimulan el pensamiento para la resolución de problemas simulados y reales; soportadas en el utilización de las tecnologías de la información y la comunicación, integradas, en ambientes abiertos y pluritecnológicos, que en todo caso recrean el contexto productivo y vinculan al aprendiz con la realidad cotidiana y el desarrollo de las competencias. Igualmente, debe estimular de manera permanente la autocrítica y la reflexión del aprendiz sobre el que hacer y los resultados de aprendizaje que logra a través de la vinculación activa de las cuatro fuentes de información para la construcción de conocimiento: -El instructor - Tutor -El entorno -Las TIC -El trabajo colaborativo

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
210301019	CONTABILIZAR LOS RECURSOS DE OPERACIÓN, INVERSIÓN Y FINANCIACIÓN DE ACUERDO CON LAS NORMAS Y POLÍTICAS ORGANIZACIONALES.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Registrar los hechos económicos de la organización de acuerdo con las normas y políticas organizacionales.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN

INTERPRETAR LOS CONCEPTOS Y PROPÓSITOS DE LA CONTABILIDAD DE COSTOS, PARA UNA EFECTIVA APLICACIÓN EN ACTIVIDADES DE COSTEO POR PROCESOS, POR ÓRDENES DE PRODUCCIÓN O CUALQUIER OTRO SISTEMA DE COSTOS

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

NORMAS COMERCIALES Y TRIBUTARIAS APLICABLES A LA GESTIÓN CONTABLE: CALIDAD DE COMERCIANTE, DEBERES DEL COMERCIANTE, ACTIVIDADES MERCANTILES
ESTADOS FINANCIEROS: CONCEPTO, CLASIFICACIÓN.
INGRESOS, COSTOS Y GASTOS
EL PRESUPUESTO Y LA ORGANIZACIÓN

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LAS NORMAS RELATIVAS A LA ESTRUCTURA FINANCIERA
VERIFICAR LA APLICACIÓN DE LOS PRINCIPIOS DE CONTABILIDAD GENERALMENTE ACEPTADOS.
ANALIZAR FINANCIERA Y ECONÓMICAMENTE LOS PROYECTOS DE INVERSIÓN

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

INTERPRETA LOS CONCEPTOS BÁSICOS DE LA CONTABILIDAD.
DIFERENCIA ACTIVOS PASIVOS Y PATRIMONIO. INGRESOS, COSTOS Y GASTOS
IDENTIFICA LOS ELEMENTOS QUE COMPONEN LOS ESTADOS FINANCIEROS.
IDENTIFICA ELEMENTOS QUE COMPONEN EL PROCESO DE PRESUPUESTO.
DIFERENCIA INGRESOS, COSTOS Y GASTOS
REGISTRA LA INFORMACIÓN CONTABLE BÁSICA

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	- TECNÓLOGO O ADMINISTRADOR HOTELERO Y/O TURÍSTICO. - PROFESIONAL, TECNÓLOGO O TÉCNICO EN ÁREAS AFINES.

Competencias mínimas	-FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. -TRABAJAR EN EQUIPO. -ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS. -MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA

Experiencia laboral y/o especialización	EL EQUIPO DE INSTRUCTORES DEBERÁ TENER EXPERIENCIA EN EL TEMA O ESPECIALIDAD CONVOCADA EN LOS REQUISITOS ACADÉMICOS Y MÍNIMO SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA PEDAGÓGICA Y/O DOCENCIA.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260101001	PROYECTAR EL MERCADO DE ACUERDO CON LA CATEGORÍA DE PRODUCTO, NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DE CONSUMIDORES Y/O USUARIOS.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Pronosticar la demanda del producto según comportamiento del mercado y características de la organización.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
DETERMINAR LA OFERTA Y LA DEMANDA DEL PRODUCTO O SERVICIO, PARA IDENTIFICAR EL POTENCIAL DE MERCADO Y CAPACIDAD DE VENTAS DE LA EMPRESA SEGÚN POLÍTICA EMPRESARIAL
DETERMINAR LOS PRECIOS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS SEGÚN LOS TIPOS DE MERCADOS Y DE PRODUCTOS, MEDIANTE LA APLICACIÓN DE MÉTODOS DE FIJACIÓN DE PRECIOS.
IDENTIFICAR SEGMENTOS DE MERCADO DE ACUERDO CON TIPOS DE PRODUCTO Y POBLACIÓN ESTABLECIDOS EN EL PLAN DE SEGMENTACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

PARTICIPACIÓN EN EL MERCADO
CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN
ENTORNO CULTURAL, DEMOGRÁFICO Y SOCIAL DEL SEGMENTO OBJETIVO
TIPOS Y MÉTODOS DE MUESTREO
CRITERIOS DE SEGMENTACIÓN CLIENTES DE CONSUMO
ASPECTOS A IDENTIFICAR EN LA COMPETENCIA: PRODUCTO, PRECIOS, SISTEMAS DE VENTAS, SISTEMAS DE PAGO, PUBLICIDAD, PROMOCIÓN, UBICACIÓN Y ORGANIZACIÓN.
FUENTE DE INFORMACIÓN PRIMARIA Y SECUNDARIA
BASES DE DATOS
PLANIMETRÍA
CONCEPTO OFERTA Y DEMANDA
FACTORES INTERNOS Y EXTERNOS QUE AFECTAN LA DEMANDA
TIPOS DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
TIPOS DE MERCADOS
PRONOSTICO DE VENTAS
COSTOS Y PRECIOS DE LOS PRODUCTOS O SERVICIOS

NATURALEZA, CONCEPTO Y TIPOS DE PRECIOS
POLÍTICAS, ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS
TIPOS DE PRECIOS
MÁRGENES DE CONTRIBUCIÓN
SISTEMAS DE POLÍTICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS
ESTRATEGIAS DE PRECIOS DE LA COMPETENCIA
ESTIMACIÓN DE COSTOS
PUNTO DE EQUILIBRIO Y ANÁLISIS MARGINAL
CANALES DE DISTRIBUCIÓN

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

REALIZAR LA SEGMENTACIÓN DE LAS CARACTERÍSTICAS, SICOGRÁFICAS, DEMOGRÁFICAS, CULTURALES, DEMOGRÁFICAS, SOCIOECONÓMICAS DE CADA ESTRATO SOCIAL DE LA POBLACIÓN TENIENDO EN CUENTA SUS INTERESES PREFERENCIAS Y OPINIONES FRENTE AL PRODUCTO O SERVICIO A MERCADEAR.
CONSIDERAR LA JERARQUÍA DE ATRIBUTOS QUE INFLUYEN EN LA PREFERENCIA DE LOS CONSUMIDORES, LA INTENCIÓN DE COMPRA, EL POTENCIAL ACTUAL Y FUTURO , LA COMPETENCIA QUE EXISTE EN EL MERCADO Y EL SISTEMA DE VALORES AL MOMENTO DE REALIZAR LA SEGMENTACIÓN.
CONSIDERAR EL NÚMERO DE HABITANTES, LA DISTRIBUCIÓN DE LA POBLACIÓN POR GRUPOS DE EDAD, GÉNERO Y NIVEL DE INGRESOS, LA TASA DE CRECIMIENTO Y ÁREAS DE CONCENTRACIÓN EN LA SEGMENTACIÓN DEL MERCADO.
ESTIMAR LA DEMANDA Y LA OFERTA CON BASE EN CANTIDADES FÍSICAS Y MONETARIAS DE LOS PRODUCTOS PARA UN LUGAR Y PERIODO DETERMINADO.
DEFINIR LOS CRITERIOS DE FIJACIÓN DE PRECIOS CON BASE EN LAS POLÍTICAS DE PRECIOS DE LA EMPRESA Y EL SECTOR APLICANDO LAS ESTRATEGIAS Y TÁCTICAS DE FIJACIÓN DE PRECIOS Y TENIENDO EN CUENTA EL TIPO DE PRODUCTO O SERVICIO, EL CLIENTE Y EL MERCADO.
CALCULAR PRECIOS A PARTIR DE LOS COSTOS, INGRESOS, PUNTO DE EQUILIBRIO, MÁRGENES DE RENTABILIDAD, ANÁLISIS DE OFERTA Y DEMANDA, POSICIONAMIENTO DEL PRODUCTO O SERVICIO Y LAS ESTRATEGIAS DE LA COMPETENCIA.
FIJAR LOS PRECIOS DE ACUERDO CON EL TIPO DE MERCADO, CLIENTES, PRODUCTOS, PODER DE COMPRA, AMISTAD Y OTROS FACTORES.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

CARACTERIZA SEGMENTOS DE MERCADO APLICANDO TÉCNICAS DE ANÁLISIS A LAS POBLACIONES DE ACUERDO CON CRITERIOS SOCIO GRÁFICOS, DEMOGRÁFICOS, CULTURALES, SICOLÓGICOS, GEOGRÁFICOS Y SOCIOECONÓMICO SEGÚN EL PRODUCTO O SERVICIO A VENDER.
ANALIZA EL COMPORTAMIENTO DE LA OFERTA Y LA DEMANDA DE UN PRODUCTO O SERVICIO A PARTIR DE DATOS HISTÓRICOS, SEGÚN VARIABLES RELACIONADAS CON EL POTENCIAL DEL MERCADO Y DE LA EMPRESA.
EVALÚA COMPORTAMIENTOS DE COMPRA Y VENTA A PARTIR DE LA OFERTA Y LA DEMANDA TENIENDO EN

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	- TECNÓLOGO O ADMINISTRADOR HOTELERO Y/O TURÍSTICO. - PROFESIONAL, TECNÓLOGO O TÉCNICO EN ÁREAS AFINES.
Competencias mínimas	-FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. -TRABAJAR EN EQUIPO. -ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS. -MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA

Experiencia laboral y/o especialización	EL EQUIPO DE INSTRUCTORES DEBERÁ TENER EXPERIENCIA EN EL TEMA O ESPECIALIDAD CONVOCADA EN LOS REQUISITOS ACADÉMICOS Y MÍNIMO SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA PEDAGÓGICA Y/O DOCENCIA.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260101021	REALIZAR NEGOCIACIÓN CON LOS PROVEEDORES Y CLIENTES, SEGÚN LOS OBJETIVOS Y ESTRATEGIAS ESTABLECIDAS POR LA ORGANIZACIÓN.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Realizar contratos comerciales según normas legales vigentes y acuerdo entre las partes
Acordar términos de negociación con los proveedores y clientes según objetivos y estrategias establecidas por la organización.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
REALIZAR EL PROCESO DE LA VENTA DE PRODUCTOS Y SERVICIOS APLICANDO TÉCNICAS DE ARGUMENTACIÓN Y CIERRE DE VENTAS SIGUIENDO PROCEDIMIENTOS PARA NEGOCIAR UN PRODUCTO O SERVICIO EN UN MERCADO ESPECÍFICO, CONFORME A LAS POLÍTICAS DE VENTA Y LOS TÉRMINOS DE
UTILIZAR ESTRATEGIAS PARA APOYAR LA PRESENTACIÓN DE LOS PRODUCTO O SERVICIOS A LOS CLIENTES TENIENDO EN CUENTA CARACTERÍSTICAS, BENEFICIOS Y USOS DE UN PRODUCTO O SERVICIO ESPECÍFICO, SEGÚN PROTOCOLO ESTABLECIDO POR LA EMPRESA

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CARACTERÍSTICAS DEL MERCADO: TIPOS DE CLIENTES, SEGMENTACIÓN DEL MERCADO DE EMPRESAS, SEGMENTACIÓN DE LA POBLACIÓN, COMPORTAMIENTO DE CONSUMO DE CLIENTES REALES Y POTENCIALES, COMPORTAMIENTO DE COMPRA, PERFILES DE CLIENTES.

EMPAQUES, ENVASES, EMBALAJES: TIPOS.

MANUAL DEL FABRICANTE FICHA TÉCNICA: PROPIEDADES Y BENEFICIOS DEL PRODUCTO O SERVICIO, MARCA, MODOS DE USO O CONSUMO, CUIDADOS EN EL MANEJO Y TRASLADO DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS, CUIDADOS ESPECIALES.

MEDIOS DE APOYO: MANUALES, CATÁLOGOS, PLEGABLES, FOLLETOS, DEMOSTRACIONES, DEGUSTACIONES, MEDIO VIRTUAL

LA VENTA: CONCEPTO, OBJETIVOS, PLAN DE VENTA, COBERTURA DE LA VENTA, FASES DE LA VENTA

CANALES Y ESTRATEGIAS DE VENTA Y DISTRIBUCIÓN: VENTA PERSONAL, VENTA DIRECTA.

RELACIONES HUMANAS: TÉCNICAS, RELACIONES INTERPERSONALES, AUTO IMAGEN, COMUNICACIÓN. EL EFECTO DEL LENGUAJE CORPORAL SOBRE LAS RELACIONES.

PRESENTACIÓN: AL CLIENTE, DE LA EMPRESA, DEL VENDEDOR, DEL PRODUCTO, TÉCNICAS, PROTOCOLO Y FORMAS.

TÉCNICAS: RESOLUCIÓN DE CONFLICTOS, DE PERSUASIÓN, DE PROSPECCIÓN DE OBJECIONES Y DE

FORMA DE RELACIÓN CON CLIENTES PARA REALIZAR LA VENTA: PERSONAL, TELEFÓNICA Y VIRTUAL
CANALES Y ESTRATEGIAS DE VENTA Y DISTRIBUCIÓN: VENTA PERSONAL, VENTA DIRECTA, VENTA MULTINIVEL, TELE VENTA, VENTA POR CATÁLOGO, VENTA POR CORREO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DETERMINAR EL ESCENARIO FÍSICO Y DE COMUNICACIÓN PARA LA PRESENTACIÓN Y DEMOSTRACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS.
PREPARAR ESTRATEGIAS DE PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS
CONTACTAR A CLIENTES Y PROVEEDORES POTENCIALES QUE POSEEN EL PERFIL
PRESENTAR Y ARGUMENTAR A LOS CLIENTES LOS BENEFICIOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS Y/O SERVICIOS, CARACTERÍSTICAS DISTINTIVAS DE EXCLUSIVIDAD E INNOVACIÓN, BONDADES Y NECESIDADES QUE SATISFACEN APOYADOS CON EL USO DE CATÁLOGOS, MANUALES, Y MEDIOS VIRTUALES.
PLANTEAR LA INFORMACIÓN SOBRE GARANTÍAS Y SERVICIO POSTVENTA PARA LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS.
INFORMAR A LOS CLIENTES SOBRE DISPONIBILIDAD Y CONDICIONES DE ENTREGA.
ESTRUCTURAR LA ARGUMENTACIÓN FRENTE A LAS PREGUNTAS Y OBJECIONES

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

PRESENTA Y ARGUMENTA A LOS CLIENTES LOS BENEFICIOS Y CARACTERÍSTICAS DE LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS APOYADOS CON EL USO DE CATÁLOGOS, MANUALES Y MEDIOS VIRTUALES.
PREPARA ESTRATEGIAS DE PRESENTACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS ACUDIENDO A DEMOSTRACIONES, MUESTRAS, DEGUSTACIONES Y EXHIBICIONES.
INFORMA A LOS CLIENTES SOBRE DISPONIBILIDAD, CONDICIONES DE ENTREGA, GARANTÍAS Y SERVICIO POSTVENTA PARA LOS PRODUCTOS ADQUIRIDOS.
APLICA ESTRATEGIAS DE VENTA Y NEGOCIACIÓN APOYADO EN MEDIO DE COMUNICACIÓN ESTABLECIDO POR LA ORGANIZACIÓN.

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	- TECNÓLOGO O ADMINISTRADOR HOTELERO Y/O TURÍSTICO. - PROFESIONAL, TECNÓLOGO O TÉCNICO EN ÁREAS AFINES.
Competencias mínimas	-FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. -TRABAJAR EN EQUIPO. -ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS. -MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA
Experiencia laboral y/o especialización	EL EQUIPO DE INSTRUCTORES DEBERÁ TENER EXPERIENCIA EN EL TEMA O ESPECIALIDAD CONVOCADA EN LOS REQUISITOS ACADÉMICOS Y MÍNIMO SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA PEDAGÓGICA Y/O DOCENCIA.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201012	EJECUTAR PROCESOS BÁSICOS PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO DE ACUERDO A LOS PROCEDIMIENTOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA

DENOMINACIÓN
Operar equipos y elementos de trabajo de acuerdo con los parámetros establecidos.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
REPORTAR EL INVENTARIO DE MATERIALES, PRODUCTOS Y/O EQUIPOS SEGÚN POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.
REVISAR EL ESTADO DE LOS EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES, SEGÚN MANUALES Y POLÍTICAS DE LA ORGANIZACIÓN.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

IDENTIFICAR EL REQUERIMIENTO DE LOS EQUIPOS, INSUMOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD
SELECCIONAR EQUIPOS PARA LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
REPORTAR INCONSISTENCIAS EN LOS EQUIPOS UTILIZADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR EL REQUERIMIENTO DE LOS EQUIPOS, INSUMOS Y RECURSOS NECESARIOS PARA LA OPERACIÓN DE LA ACTIVIDAD
SELECCIONAR EQUIPOS PARA LAS ACTIVIDADES PROGRAMADAS.
REPORTAR INCONSISTENCIAS EN LOS EQUIPOS UTILIZADOS EN LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

REVISA EQUIPOS ANTES Y DESPUÉS DEL DESARROLLO DE LAS ACTIVIDADES CORROBORANDO SU FUNCIONAMIENTO Y LIMPIEZA, REPORTANDO DEFICIENCIAS EN EL TIEMPO ESTABLECIDO Y A LA PERSONA QUE CORRESPONDE DE ACUERDO CON LO ESTABLECIDO EN LOS PROTOCOLOS DE LA EMPRESA.
REPORTA EL INVENTARIO DE PRODUCTOS, DE ACUERDO CON EL MANUAL DE PROCEDIMIENTOS DE LA EMPRESA.
MANTIENE LOS EQUIPOS Y ELEMENTOS EN CONDICIONES DE LIMPIEZA, FUNCIONAMIENTO Y ORDEN, REPORTANDO DEFICIENCIAS DE FUNCIONAMIENTO DE ACUERDO CON LOS PROCEDIMIENTOS

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	- TECNÓLOGO Y/O TÉCNICO EN TURISMO. - PROFESIONAL, TECNÓLOGO O TÉCNICO EN ÁREAS AFINES.
Competencias mínimas	-FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. -TRABAJAR EN EQUIPO. -ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS. -MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA

Experiencia laboral y/o especialización	EL EQUIPO DE INSTRUCTORES DEBERÁ TENER EXPERIENCIA EN EL TEMA O ESPECIALIDAD CONVOCADA EN LOS REQUISITOS ACADÉMICOS Y MÍNIMO SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA PEDAGÓGICA Y/O DOCENCIA.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
260201021	ATENDER USUARIOS DE ACUERDO A POLÍTICAS DE SERVICIO.

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Brindar información conforme a requerimientos del cliente.
Atender sugerencias y reclamaciones cumpliendo con el protocolo de servicio.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN
DETERMINAR LAS NECESIDADES DE INFORMACION Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE SIGUIENDO LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN
BRINDAR INFORMACION TURISTICA DE ACUERDO CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS IDENTIFICADASHBNFSRTVBGGFRGAG
PROMOVER LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS A PARTIR DE LA IDENTIFICACION DE LAS NECESIDADES DEL
EJECUTAR PROGRAMAS E ITINERARIOS TURÍSTICOS DE ACUERDO CON LAS CARACTERÍSTICAS DE LOS
IDENTIFICAR SENDEROS Y RECORRIDOS INTERPRETATIVOS, DE ACUERDO A LOS ATRACTIVOS Y FACILIDADES TURÍSTICAS

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CLIENTE: TIPOLOGÍAS, NECESIDADES, REQUERIMIENTOS, MOTIVACIONES, EXPERIENCIAS, HÁBITOS, TENDENCIAS, MODAS, COSTUMBRES, CULTURA.
SERVICIO AL CLIENTE: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, CICLO DEL SERVICIO, MOMENTOS DE VERDAD, ATENCIÓN DE QUEJAS Y RECLAMOS, PRESENTACIÓN PERSONAL, TÉCNICAS.
TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN: LENGUAJE VERBAL Y NO VERBAL, COMPONENTES DE LA COMUNICACIÓN, PROTOCOLO SOCIAL.
TURISMO: DEFINICIÓN, IMPORTANCIA, TIPOLOGÍA, CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, RECREACIÓN, SISTEMA TURÍSTICO, INFRAESTRUCTURA TURÍSTICA, PLANTA TURÍSTICA, SUPERESTRUCTURA TURÍSTICA, FACILIDADES TURÍSTICAS, GLOSARIO TURÍSTICO.
PATRIMONIO CULTURAL: DEFINICIÓN, PATRIMONIO CULTURAL LOCAL UNESCO.
PATRIMONIO AMBIENTAL: DEFINICIÓN, PATRIMONIO AMBIENTAL LOCAL
INVENTARIO TURÍSTICO: CONCEPTO, ALCANCE, INTERPRETACIÓN, APLICACIÓN. COMPONENTES.
PRODUCTO TURISTICO: DEFINICIÓN, COMPONENTES CARACTERÍSTICAS, USOS.

PRESTADORES DE SERVICIOS: CLASIFICACIÓN, CARACTERÍSTICAS, LEGALIDAD, REGISTRO NACIONAL DE TURISMO.
PORTAFOLIOS DE SERVICIOS: DEFINICIÓN, INTERPRETACIÓN, CLASES, CARACTERÍSTICAS, APLICACIÓN, MANEJO, TIPOLOGÍAS.
OFERTA TURÍSTICA LOCAL: CONCEPTO, ATRACTIVOS, RECURSOS (ECO TURÍSTICO, CULTURALES)
ACCESIBILIDAD, SERVICIOS COMPLEMENTARIOS, SERVICIOS BÁSICOS, FORMATOS, INFORMACIÓN PORMENORIZADA.
ESTUDIOS: EOT, PLANES DE DESARROLLO MUNICIPALES Y DEPARTAMENTALES, SOCIECOMICOS, CULTURALES.
SENDEROS INTERPRETATIVOS: CONCEPTO, TIPOLOGÍAS, ETAPAS, INTERPRETACIÓN DEL PATRIMONIO NATURAL Y CULTURAL, INVENTARIOS ECO TURÍSTICOS, PLAN INTERPRETATIVO, SEÑALIZACIÓN, ADECUACIÓN E IMPLEMENTACIÓN
NORMATIVIDAD: LEY 99 DE 1993, LEY 1558 DE 2012 (RNT), DECRETO 1101, LEY 397, POLÍTICA DE ECOTURISMO, POLÍTICA DE TURISMO CULTURAL
GUIONES TURÍSTICOS: CONCEPTOS Y METODOLOGÍAS DE ELABORACIÓN.
ACTIVIDADES DEMOSTRATIVAS: CONCEPTO, MATERIA PRIMA, MANO DE OBRA, PROCESOS, PROCEDIMIENTOS Y CALIDAD. NORMATIVIDAD: BPA, BPM, CERTIFICACIÓN HECHO A MANO.

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

IDENTIFICAR LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DEL CLIENTE.
IDENTIFICAR LA INFORMACIÓN NECESARIA.
DETERMINAR INFORMACIÓN QUE SE SUMINISTRARA AL CLIENTE.
BRINDAR INFORMACIÓN DE PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS.
INFORMA Y PROMUEVE SU LOCALIDAD EN EL MARCO DEL PCC
BRINDAR INFORMACIÓN HISTÓRICA DE LA LOCALIDAD.
PROMOVER PRODUCTOS Y SERVICIOS TURÍSTICOS DE LAREGIÓN
IDENTIFICAR LAS TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN Y EL PROTOCOLO SOCIAL
ATENDER LAS NECESIDADES DEL CLIENTE APLICANDO TÉCNICAS DE COMUNICACIÓN.
APLICAR PROTOCOLOS Y PROCEDIMIENTOS EN LA ATENCIÓN AL CLIENTE SEGÚN POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.
PRESENTAR PORTAFOLIOS DE SERVICIOS QUE SE AJUSTEN A LAS NECESIDADES DEL CLIENTE.
RECIBIR SUGERENCIAS Y RECLAMOS DE LOS CLIENTES RELACIONADOS CON EL SERVICIO PRESTADO, DE ACUERDO CON LOS PROTOCOLOS DE LA ORGANIZACIÓN.
APLICAR ESTRATEGIAS DE MEJORAMIENTO DEL SERVICIO SEGÚN LA POLÍTICA DE LA ORGANIZACIÓN.

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA PERFIL DEL CLIENTE CONFORME CON LOS PROTOCOLOS ESTABLECIDOS POR LA ORGANIZACIÓN
IDENTIFICA LOS PRODUCTOS Y SERVICIOS ACORDES CON LAS NECESIDADES Y EXPECTATIVAS DETECTADAS
BRINDA INFORMACIÓN ACERCA DEL CONTEXTO HISTÓRICO DE LA LOCALIDAD DE ACUERDO CON INFORMACIÓN DOCUMENTADA
RECOMIENDA PRODUCTOS Y SERVICIOS ACORDES CON LAS NECESIDADES DE LOS CLIENTE
IDENTIFICA LOS COMPONENTES PARA LA ELABORACIÓN Y VENTA DEL PORTAFOLIO DE SERVICIOS DE LA ORGANIZACIÓN
RESUELVE Y DOCUMENTA SUGERENCIAS Y RECLAMACIONES EN LOS FORMATOS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA.
IDENTIFICA ATRACTIVOS Y FACILIDADES DEL DESTINO SELECCIONADO.
INDAGA Y REGISTRAR TRADICIONES Y CREENCIAS CULTURALES.
INTERPRETAR Y APLICAR NORMAS LEGALES DE LA ACTIVIDAD.
PLANIFICAR ACTIVIDADES PARA LA PRESTACIÓN DEL SERVICIO.

DEFINE ITINERARIOS ACORDE A LOS RECORRIDOS

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	- TECNÓLOGO Y/O TÉCNICO EN TURISMO - PROFESIONAL, TECNÓLOGO O TÉCNICO EN ÁREAS AFINES.
Competencias mínimas	-FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. -TRABAJAR EN EQUIPO. -ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS. -MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA
Experiencia laboral y/o especialización	EL EQUIPO DE INSTRUCTORES DEBERÁ TENER EXPERIENCIA EN EL TEMA O ESPECIALIDAD CONVOCADA EN LOS REQUISITOS ACADÉMICOS Y MÍNIMO SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA PEDAGÓGICA Y/O DOCENCIA.

COMPETENCIA	
CÓDIGO:	DENOMINACIÓN
291101053	COORDINAR PROYECTOS DE ACUERDO CON LOS PLANES Y PROGRAMAS ESTABLECIDOS POR LA EMPRESA

ELEMENTO(S) DE LA COMPETENCIA
DENOMINACIÓN
Formular proyectos de acuerdo con los requerimientos de la empresa.

2. RESULTADOS DE APRENDIZAJE

DESCRIPCIÓN

DEFINIR EMPRENDIMIENTO Y LAS CARACTERÍSTICAS DE EL EMPRENDEDOR QUE REFLEJE LA CAPACIDAD DE LIDERAZGO, TRABAJO EN EQUIPO, INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD.

IDENTIFICAR EL PROBLEMA O NECESIDAD A RESOLVER CON BASE EN EL ESTUDIO DE MERCADO Y EL REQUERIMIENTO DE LA EMPRESA O COMUNIDAD

DESCRIBIR LA ESTRUCTURA DEL PROYECTO, SUS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA Y NECESIDAD DE LA EMPRESA.

3. CONOCIMIENTOS

3.1. CONOCIMIENTOS DE CONCEPTOS Y PRINCIPIOS

CONTEXTUALIZACIÓN DE LA REALIDAD ECONÓMICA Y LABORAL
PROYECTO, PROPIEDADES, CARACTERÍSTICAS, TIPOLOGÍA Y ESPECIFICACIONES. FUENTES DE FINANCIACIÓN
PROBLEMAS, CAUSAS, EFECTOS, SOLUCIONES, CARACTERÍSTICAS, FORMULACIÓN.

PERFIL EMPRENDEDOR LIDERAZGO Y TRABAJO EN EQUIPO, INNOVACIÓN Y CREATIVIDAD
IDENTIFICACIÓN DE IDEAS DE NEGOCIO

3.2. CONOCIMIENTOS DE PROCESO

DIAGRAMAR LA ESTRUCTURA DEL PROYECTO, SUS CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA Y NECESIDAD.
DEFINIR EL PROBLEMA O NECESIDAD A RESOLVER, DESCRIBIENDO LA TÉCNICA APLICADA
REALIZAR UN COMPARATIVO ENTRE EMPRENDIMIENTO Y EMPRENDEDOR, CARACTERÍSTICAS Y CUALIDADES
DESCRIBIR EL PERFIL DEL EMPRENDEDOR CON BASE EN LA HERRAMIENTA APLICADA
IDENTIFICAR IDEAS DE NEGOCIO CON BASE EN LA CONTEXTUALIZACIÓN DE LA REALIDAD ECONÓMICA Y

4. CRITERIOS DE EVALUACIÓN

IDENTIFICA LA REALIDAD ECONÓMICA Y LABORAL DE SU SECTOR
DESCRIBE LA ESTRUCTURA DEL PROYECTO, IDENTIFICANDO CARACTERÍSTICAS Y ESPECIFICACIONES DE ACUERDO CON LA TIPOLOGÍA DEL PROYECTO
DEFINE EL PROBLEMA O NECESIDAD A RESOLVER, DE ACUERDO A LA SITUACIÓN DEL ENTORNO
ELABORA COMPARATIVO ENTRE EMPRENDIMIENTO Y EMPRENDEDOR, IDENTIFICANDO CARACTERÍSTICAS Y CUALIDADES
IDENTIFICA IDEAS DE NEGOCIO CON BASE EN LA REALIDAD ECONÓMICA Y LABORAL DEL SECTOR

5. PERFIL TÉCNICO DEL INSTRUCTOR

Requisitos Académicos	- TECNÓLOGO O ADMINISTRADOR HOTELERO Y/O TURÍSTICO. - PROFESIONAL, TECNÓLOGO O TÉCNICO EN ÁREAS AFINES.
Competencias mínimas	-FORMULAR, EJECUTAR Y EVALUAR PROYECTOS. -TRABAJAR EN EQUIPO. -ESTABLECER PROCESOS COMUNICATIVOS ASERTIVOS. -MANEJAR HERRAMIENTAS INFORMÁTICAS ASOCIADAS AL ÁREA OBJETO DE LA
Experiencia laboral y/o especialización	EXPERIENCIA LABORAL: EL EQUIPO DE INSTRUCTORES DEBERÁ TENER EXPERIENCIA EN EL TEMA O ESPECIALIDAD CONVOCADA EN LOS REQUISITOS ACADÉMICOS Y MÍNIMO SEIS (6) MESES DE EXPERIENCIA

CONTROL DEL DOCUMENTO

	NOMBRE	CARGO	DEPENDENCIA / RED	FECHA

Responsable del diseño	ZOILA ELISA GOMEZ	INSTRUCTORA EMPRENDIMIENTO	CENTRO ATENCION SECTOR AGROPECUARIO. REGIONAL SANTANDER	07/03/2013
Responsable del diseño	ETHEL VEGA ESPINDOLA	EQUIPO DE DISEÑO CURRICULAR	CENTRO DE SERVICIOS EMPRESARIALES Y TURISTICOS. REGIONAL SANTANDER	07/03/2013
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	APROBAR ANALISIS	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	07/03/2013
Responsable del diseño	FRANK HARVEY PABON	INSTRUCTOR DE TURISMO	null. REGIONAL SANTANDER	07/03/2013
Responsable del diseño	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO	ACTIVAR PROGRAMA	CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	13/03/2013
Responsable del diseño	FRANCISCO LUIS BEDOYA	ACTIVO: Solicitud de Activación de 719 programas Dir. Gral.	null. DIRECCIÓN GENERAL	09/07/2013
Responsable del diseño	FRANCISCO LUIS BEDOYA	reversar ACTIVO: Solicitud de Activación de 719 programas Dir. Gral.	null. DIRECCIÓN GENERAL	09/07/2013
Aprobación	HENRY ALFONSO PASTRANA PRIETO		CENTRO DE LA INNOVACIÓN, LA AGROINDUSTRIA Y LA AVIACIÓN. REGIONAL ANTIOQUIA	13/03/2013